



**УТВЪРЖДАВАМ:**  
**Д-Р ОРЛИН ДИМИТРОВ**  
*Директор на РЗИ-Враца*

## ДОКЛАД

### ЗА ОЦЕНКА УДОВОЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА РЗИ-ВРАЦА ПРЕЗ 2023 ГОДИНА

**При анализ на отчетите от анкетното проучване на принципа на „обратната връзка“, за оценка качеството на административното обслужване между ръководството на РЗИ-Враца и потребителите през 2023 г., се установи следното:**

1. Одобрение на административното обслужване ( приемане и получаване на документи) на принципа „едно гише“ в ЦАО -68.42%.
2. Доволни от обслужването, което се предлага от РЗИ-Враца-84.21%.
3. Необходимост от подобрене на организацията на обслужване-15,79%.
4. Получаване на достатъчно информация от служители на РЗИ-Враца-100%.
5. Оказване на помощ от служители на РЗИ-Враца-73.68%.
6. Необходимост от получаване на информация относно административното обслужване в РЗИ-Враца чрез интернет-26,32%.
7. Използване на административни услуги от РЗИ-Враца по електронен път чрез интернет-21,05%.
8. Сложни процедури при административното обслужване в РЗИ-Враца-31,57%.
9. Информираност относно страницата на РЗИ-Враца в интернет - 96%.

**При анализ на осъщественото наблюдение за „неформална обратна връзка“ с потребителите на услуги, за оценка качеството на административното обслужване по метода на консултативни срещи между служителите от ЦАО и ръководството на РЗИ-Враца през 2023, се установи следното:**

1. Одобрение на организацията на обслужване в ЦАО-98.2%.
2. Компетентност на служителите в ЦАО-99.3%.
3. Любезно и отзивчиво отношение на служителите в ЦАО-83.4%.
4. Време на обслужване в ЦАО-100%.
5. Предложения за подобряване на административното обслужване-0%.

**При анализ на сигнали, предложения и похвали, свързани с административното обслужване през 2023 г. в РЗИ-Враца се установи следното:**

1. Няма постъпили сигнали и жалби, свързани с административното обслужване
2. Няма постъпили похвали, свързани с административното обслужване
3. Няма предложения, свързани с административното обслужване

**При анализ на медийния мониторинг за медийна оценка на административното обслужване през 2023 г. в РЗИ-Враца се установи следното:**

От публикуваните материали в пресата и интернет страницата на РЗИ-Враца-общо 706 бр.:

1. Страницата е посетена от 97 205 посетители, прочетени 97 006 публикации, свързани с данни за епидемиологичната обстановка; кампании по профилактика и превенция; седмични бюлетини за дейността; изготвени доклади, анализи ; дейности по национални програми; здравно-образователни материали.
2. Няма негативни публикации от посетителите.

### 3. Няма предложения, свързани с административното обслужване

При анализ на отчетите за бизнес профила на РЗИ-Враца в Google Business Profile за осъществените взаимодействия по месеци през 2023г. , се установи следното:

1. Обажданията и съобщенията са от хора, които са поискали упътвания.
2. Посещенията на уебсайта от потребителски профил и показвания на потребителския профил са свързани с търсения относно здраве и безопасност.
3. Най- популярни думи за търсене: РЗИ-Враца; РЗИ; РЗИ-Враца- контакти.
4. Няма постъпили предложения за подобение на ефективността на РЗИ-Враца.

През 2023 г. **не сме имали** проучване по метода „Таен клиент“.

**Обобщение:** При измерване и управление на удовлетвореността на потребителите през 2023 г. активно сме включили заинтересованите страни. Изследването сме провели със собствени средства. Използвани методи: преки и неформални.

Постигнали сме подобряване на вътрешните процеси в организацията и поддържане на високи резултати

Постигнали сме **висока оценка за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване-95,25%-напълно постигната цел.**

Изготвил:

**Весела Вълковска**

*Главен секретар на РЗИ-Враца*